



# OFFICE SOCIAL NORDSTAD



**Joresrapport**

**2016**

[www.osnos.lu](http://www.osnos.lu)

# TABLE DES MATIÈRES

1. D'Wuert vum President	3
2. LES BASES LEGALES DE FONCTIONNEMENT	5
2.1. Les lois et règlements	5
2.2. Les conventions	5
2.3. Les règlements d'ordre interne	5
3. ADMINISTRATION	6
3.1. Conseil d'administration	6
3.2. Bureau exécutif	7
3.3. Département administratif	7
4. PERSONNEL	8
4.1. Organigramme	11
5. LE RAPPORT DE GESTION 2016	12
5.1. Le budget annuel de l'Office social Nordstad	12
5.2. Le schéma synthétique du budget	13
6. COMPTES ANNUELS DES STRUCTURES DE L'OFFICE SOCIAL NORDSTAD	14
6.1. Le compte annuel	14
6.2. La convention 50/50 de l'Office social Nordstad	15
6.3. Le Service Régional d'Action Sociale (SRAS)	15
6.4. Le Projet Arcade	16
6.5. Le Service d'Accompagnement et de Logement (SAL)	16
6.6. La participation par commune membre 50/50	17
7. DISPOSITIONS PRIORITAIRES DE LA NOUVELLE LÉGISLATION	18
7.1. L'Office social régional	18
7.2. Le droit à l'aide social	18
7.3. Les modalités	18
7.4. Le dépôt de la demande	19
7.5. La décision du Conseil d'Administration	19
7.6. Le droit de recours	19
8. SERVICE SOCIAL	19
8.1. Nombre de dossiers par commune	19
8.2. Nombre d'entretiens par commune	20
8.3. Nationalité du chef de ménage	20
8.4. Profil des situations rencontrées	20
8.5. Demandes financières introduites auprès du C.A.	21
8.6. Autres demandes	22
8.7. Nombre des situations signalées à la Justice	23
8.8. L'urgence sociale	23
8.9. L'action de solidarité « Kannerwonschbam »	24
8.10 La prime de solidarité	24
8.11 L'adresse de référence	24

9.	SERVICE RÉGIONAL D'ACTION SOCIALE (SRAS)	25
9.1.	Les missions du SRAS	25
9.2.	L'année 2016 en chiffres	25
10.	LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT ET DE LOGEMENT (SAL)	27
10.1.	Objectifs et Conditions	28
10.2.	Les objectifs d'une mise à disposition	28
10.3.	Les conditions d'admission	28
10.4.	Nos structures de logements communaux existantes en 2016	29
10.5.	L'année 2016 en chiffres	29
10.6.	Comité de gérance en 2016	29
11.	LE PROJET ARCADE	30
11.1.	La réinsertion	31
11.2.	Les travaux	32
12.	AUTRES ACTIVITÉS	33
12.1.	Le repas sur roues	33
13.	LA MAISON SOCIALE	34
13.1.	Historique	34
13.2.	Le guichet accueil	34
14.	LES SERVICES DANS LA MAISON SOCIALE	35

## 1. D'Wuert vum President zum Joresrapport 2016

Gesetz vum 18. Dezember 2009 organiséiert « Aide sociale » hei zu Lëtzebuerg.

An dësem Gesetz ginn d'Objektiver vun der Sozialaarbecht, déi an dëse Servicer gelescht gëtt, definéiert; Rechter, d'Flichten vun deene Mënschen, déi vun dëse Servicer profitéieren, festgehalen; d'Dauer vun dem Mandat vun de Membere vum Verwaltungsrot festgeschriwwen; d'Aufgaben, Verantwortung a Prozedure vun de Mandatairen definéiert.

Well den éischte Verwaltungsrot seng Aarbecht den 1. Januar 2011 ugefaangen huet an eng Mandatur sechs Joer dauert, war den 31. Dezember 2016 dës Mandatur eriwwe.

Dëse Verwaltungsrot huet sech aus 9 Memberen zesummegeesat, déi vun hire respektiven 9 Gemengeréit (Ettelbréck, Dikrech, Ierpeldeng un der Sauer, Schieren, Kolmer-Bierg, Bettenduerf, Bourschent, Feelen, a Mäerzeg), am Respekt vun de Prozeduren aus dem Gesetz, delegéiert goufen.

Ech wëll vun dëser Geleeëgenheet profitéieren, fir alle Gemengeverantwortlechen aus den 9 Gemengen e ganz grouse Merci zum Ausdrock ze bréngen fir dat Vertrauen, dat Si eis geschenkt hun andeems Si eis dës Missioun uvertraut hunn.

Et ass dës eng ganz verantwortungsvoll Missioun, déi an der aller gréisster Diskretioun, mat där néideger Empathie an enger ganz ausgeprägter humanistescher Liewensstellung vun all Member vum Verwaltungsrot vum Office social Nordstad muss duerchgefouert ginn.

Wärter wéi Toleranz, Respekt, Vertrauen, Gläichheet, Dignitéit, Secherheet, guidéieren eis an eisen Entscheedungen an dierfe keng Plaz loosse fir Viruerteeler.

Well de Mënsch am Mëttelpunkt steet vun der Entscheedung, ass den Numm vun der Persoun, déi eis Ënnerstëtzung freet, onwichtig, an dofir behandel mir Demanden anonym.

De Verwaltungsrot huet awer och d'Aufgab fir Visiounen auszeschaffen:

-Wéi kann den Office social dozou bäidroen, fir e friddlecht an zefriddent Zesummeliewe vun alle Mënschen a fir all Matbierger nach besser ze organiséieren, am Respekt vun den Aufgaben, déi am Gesetz festgehalen sinn ?

Dofir ass et néideg, fir aus den Demanden, déi un de Verwaltungsrot geriicht ginn, déi richteg Konklusiounen ze zéien an dann nei innovativ Projeten ze initiéieren, déi et de Mënschen erlaben, mat der gréisstméiglecher Autonomie sech nach besser an der Gesellschaft erëmzefannen.

A last but not least ass et eng vun de Missiounen vum Verwaltungsrot, fir de professionnelle Mataarbechter vum Office social déi néideg Ënnerstëtzung ze garantéieren, fir datt Si alleguer kënnen ënner beschtméigleche Konditiounen hire ganz verantwortungsvollen Aufgaben am Alldag gerecht ginn.

Während de vergaangene 6 Joer huet de Verwaltungsrot sech 72-mol zesummegeesat fir all Demanden ze analyséieren an déi ugepassten Entscheedungen ze huelen, wou den eenzelne Mënsch mat senger ganz individueller Liewenssituatioun ëmmer am Mëttelpunkt stoung.

Doduerch datt déi 9 Membere vum Verwaltungsrot ganz ënnerschiddlech professionell a perséinlech Viraussetzungen hunn an Erfahrung gemaach hunn, konnte mir déi verschidden Demanden beschtméiglech analyséieren a versichen, déi ugepasste Léisungen zesummen mat eise professionnelle Mataarbechter ze fannen.

Ech wëll alle Membere vum Verwaltungsrot an dem ganze Personal e ganz grouse Merci soe fir hiert aussergewöhnlecht Engagement während de vergaangene 6 Joer a sinn houvreg, datt ech och déi kommend 6 Joer dierf mat hinnen zesumme weiderhin eis Erfahrungen, eis Kompetenzen an eist Engagement an den Déngscht vun eise Matbierger stellen.

Jean Feith

President vum Office social Nordstad

## 2. Les bases légales de fonctionnement

Le fonctionnement de l'Office social Nordstad se base sur différents lois et règlements grand-ducaux, des conventions avec des partenaires ainsi que sur des règlements internes.

### 2.1. Les lois et règlements

- La loi modifiée du 25 février 1979 concernant l'aide au logement
- La loi communale du 13 décembre 1988
- Le règlement grand-ducal modifié du 16 novembre 1998
- La loi modifiée du 29 avril 1999 portant création d'un droit à un revenu minimum garanti
- La loi du 21 septembre 2006 sur le bail d'habitation
- La loi du 18 décembre 2009 portant sur l'aide sociale
- Le règlement grand-ducal du 08 novembre 2010 portant exécution de la loi précitée

### 2.2. Les conventions

- La convention Office social Nordstad, signée avec le Ministère de la Famille et de l'Intégration et les 9 communes, détermine l'engagement des parties concernées quant au fonctionnement de l'Office social, les dispositions financières ainsi que les modalités de coopération. En outre cette convention fixe l'effectif du personnel subventionné dans le cadre de l'aide sociale.
- La convention de coopération signée avec le Ministère du Travail et de l'Emploi et de l'économie sociale et solidaire et de la Ville d'Ettelbruck fixe les conditions et modalités du soutien financier par l'État en faveur d'initiatives prises pour l'intégration des demandeurs d'emploi difficiles à insérer ou réinsérer sur le marché du travail en application de la loi du 03 mars 2009.
- La convention signée avec le Service National d'Action Sociale (SNAS) du Ministère de la Famille et de l'Intégration règle la participation de l'État aux frais de fonctionnement du Service Régional d'Action Sociale (SRAS) ayant son siège à Ettelbruck, pour la région Nordstad.
- La convention relative à la gestion locative sociale signée avec le Ministère du Logement participe aux frais de fonctionnement de notre Service d'Accompagnement et de Logement (SAL)

### 2.3. Les règlements internes

Le cadre de travail des salariés de l'OsNos est fixé dans le règlement d'ordre interne. Les collaborateurs du projet Arcade connaissent un règlement d'ordre interne spécifique.

La constitution, le fonctionnement, les tâches et les missions du Conseil d'Administration sont aussi fixés par un tel règlement spécifique.

### 3. L'ADMINISTRATION DE L'OFFICE SOCIAL NORDSTAD

#### 3.1 Le Conseil d'Administration(CA)

Conformément à la loi du 18 décembre 2009 portant sur l'aide sociale et au règlement d'ordre intérieur de l'Office social Nordstad, le Conseil d'Administration se compose de neuf membres et d'un secrétaire.

Il appartient au conseil communal de chaque commune membre de nommer son délégué pour une durée de 6 ans. Le Conseil d'Administration se renouvelle tous les trois ans par moitié. L'ordre de sortie a été fixé lors de la première réunion par tirage au sort.



De gauche à droite : Joëlle SACHSEN-HANFF, René HUBSCH, Françoise KERGER-FABER, Michèle SCHILTZ-HOELTGEN, Suzette SCHANNEL-SERRES, Martine BROCHMANN, Jacques KOHNER, Jean FEITH, Jean FUNCK

#### Les membres du Conseil d'Administration par ordre d'ancienneté

FEITH Jean,	délégué de la commune d'Ettelbruck
FUNCK Jean,	délégué de la commune de Feulen
KOHNER Jacques,	délégué de la commune de Colmar-Berg
KERGER- FABER Françoise,	déléguée de la commune de Diekirch
SCHANNEL-SERRES Suzette,	déléguée de la commune de Bettendorf
BROCHMANN Martine,	déléguée de la commune de Bourscheid
SCHILTZ-HOELTGEN Michèle,	déléguée de la commune de Mertzig
SACHSEN-HANFF Joëlle,	déléguée de la commune de Schieren
HUBSCH René,	délégué de la commune d'Erpeldange-sur-Sûre



### 3.2 Le Bureau exécutif (BEX)

Sur base du règlement d'ordre intérieur du Conseil d'Administration, le bureau exécutif se compose du président du Conseil d'Administration, de deux membres et d'un secrétaire.

#### Le président du C.A.

Le Conseil d'Administration dans sa séance du 10 janvier 2011 a élu Jean Feith comme président de l'Office social Nordstad.

#### Les membres

Le Conseil d'Administration dans sa séance du 10 janvier 2011 a élu Monsieur Jean Funck comme vice-président de l'Office social Nordstad et Madame Suzette Schannel-Serres comme membre-délégué.

#### Le secrétaire

Claude Hilbert, l'administrateur de l'Office social Nordstad assiste aux réunions du bureau exécutif et du Conseil d'Administration avec voix consultative.

### 3.3 Le département administratif

Le département administratif assure l'exécution des décisions du Conseil d'Administration, gère et coordonne les activités financières comme budgets, mandats, décomptes ainsi que les activités administratives concernant courriers, rapports, statistiques, ressources humaines, communication interne / externe.

#### Travail de coordination et de gestion :

Un volet important de l'activité du service consiste à assurer l'administration, la coordination ainsi que la gestion des ressources humaines, des structures et services annexés à l'Office social Nordstad (la structure de travail « Projet Arcade », les structures de logement et le Service régional d'action sociale). Dans le cadre de sa mission de gestion, le département administratif est chargé, en outre, du fonctionnement de la «Maison sociale».

#### Travail d'analyse :

En outre, l'administration centrale recueille et analyse de nouveaux concepts, propose des actions concrètes au conseil d'administration de l'Office social et participe ainsi activement à la création et à l'élaboration de nouveaux projets.

#### Projets et activités :

L'activité principale exercée par l'administration au cours de l'année est dominée par l'application des mesures phares de la loi sur l'aide sociale, notamment l'instauration d'un système d'organisation interne, la gestion des ressources humaines et l'organisation du volet financier sur base d'une comptabilité analytique, la mise en place d'un nouveau logiciel Gescom, et de nombreux règlements et procédures internes.

Le système du Tiers payant social faisait son apparition dans la convention cadre de l'Office social Nordstad.

Depuis l'année passée l'Office social présente une fois par trimestre une analyse synthétique en forme d'un tableau de bord financier, ainsi qu'un plan pluriannuel de financement, c'est-à-dire une prévision détaillée de l'évolution financière de l'Office social Nordstad jusqu'en l'année 2019.



## 4. LE PERSONNEL DE L'OFFICE SOCIAL



HILBERT Claude, *administrateur de l'Office social*

[claude.hilbert@osnos.lu](mailto:claude.hilbert@osnos.lu)

### ***Administration et comptabilité***



PEUSCH Danièle

[daniele.peusch@osnos.lu](mailto:daniele.peusch@osnos.lu)



DELLI ZOTTI Pia

[pia.dellizotti@osnos.lu](mailto:pia.dellizotti@osnos.lu)

### ***Accueil et secrétariat***



LANNERS Kyra

[kyra.lanners@osnos.lu](mailto:kyra.lanners@osnos.lu)



NOESEN-MEYERS Mireille

[mireille.noesen-meyers@osnos.lu](mailto:mireille.noesen-meyers@osnos.lu)

### ***Equipe sociale***



DELALLE Christelle, *assistante sociale*

[christelle.delalle@osnos.lu](mailto:christelle.delalle@osnos.lu)



BENTZ Luc, *assistant social*

[luc.bentz@osnos.lu](mailto:luc.bentz@osnos.lu)



ZENNERS Josée, *assistante d'hygiène sociale*

[josée.zenners@osnos.lu](mailto:josée.zenners@osnos.lu)



PHILIPPE Annick, *assistante sociale*

[annick.philippe@osnos.lu](mailto:annick.philippe@osnos.lu)



MILLMEISTER Joëlle, *assistante sociale*

[joelle.millmeister@osnos.lu](mailto:joelle.millmeister@osnos.lu)



SCHOMMERS Elisa, *assistante sociale*

[elisa.schommers@osnos.lu](mailto:elisa.schommers@osnos.lu)



WINTER Malou, *assistante d'hygiène sociale*  
*coordinatrice*

[malou.winter@osnos.lu](mailto:malou.winter@osnos.lu)



JONES Michelle, *assistante sociale*

[michelle.jones@osnos.lu](mailto:michelle.jones@osnos.lu)



CAMERLYNCK Anja, *assistante sociale*

[anja.camerlynck@osnos.lu](mailto:anja.camerlynck@osnos.lu)

### ***Service d'accompagnement et de logement (SAL)***



RAMPONI Gilles, *assistant social*

[gilles.ramponi@osnos.lu](mailto:gilles.ramponi@osnos.lu)

**Le projet Arcade**

FELTGEN Pierrot, *responsable socio-éducatif*

[pierrot.feltgen@osnos.lu](mailto:pierrot.feltgen@osnos.lu)



PETERS Jeannot, *encadrement des équipes*

[jeannot.peters@osnos.lu](mailto:jeannot.peters@osnos.lu)



HANSEN Théo, *encadrement des équipes*

[theo.hansen@osnos.lu](mailto:theo.hansen@osnos.lu)



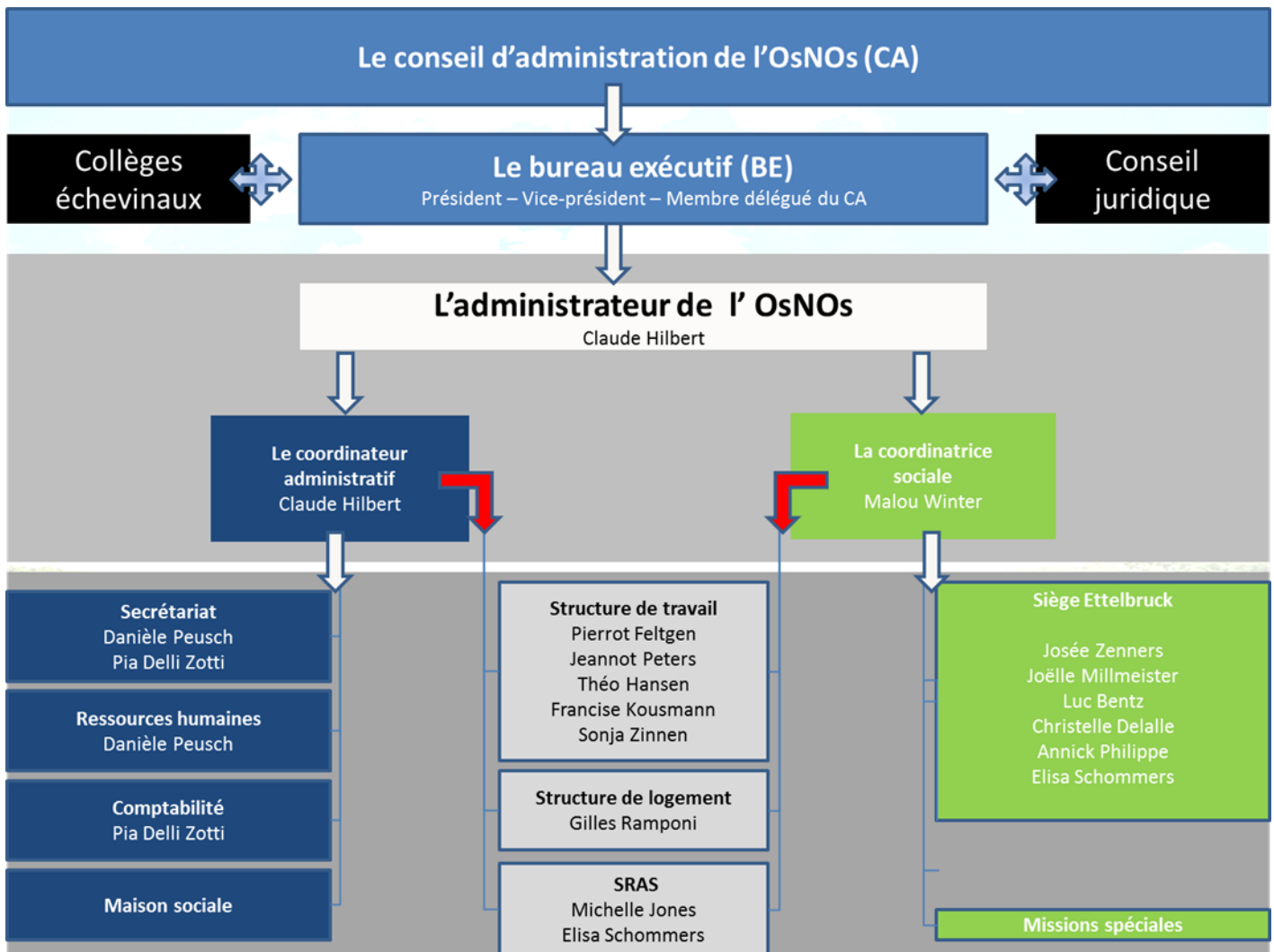
KOUSSMANN Francise, *encadrement des équipes*



VERZIN-ZINNEN Sonja, *encadrement des équipes*

[sonja.zinnen@osnos.lu](mailto:sonja.zinnen@osnos.lu)

## 4.1 L'ORGANIGRAMME

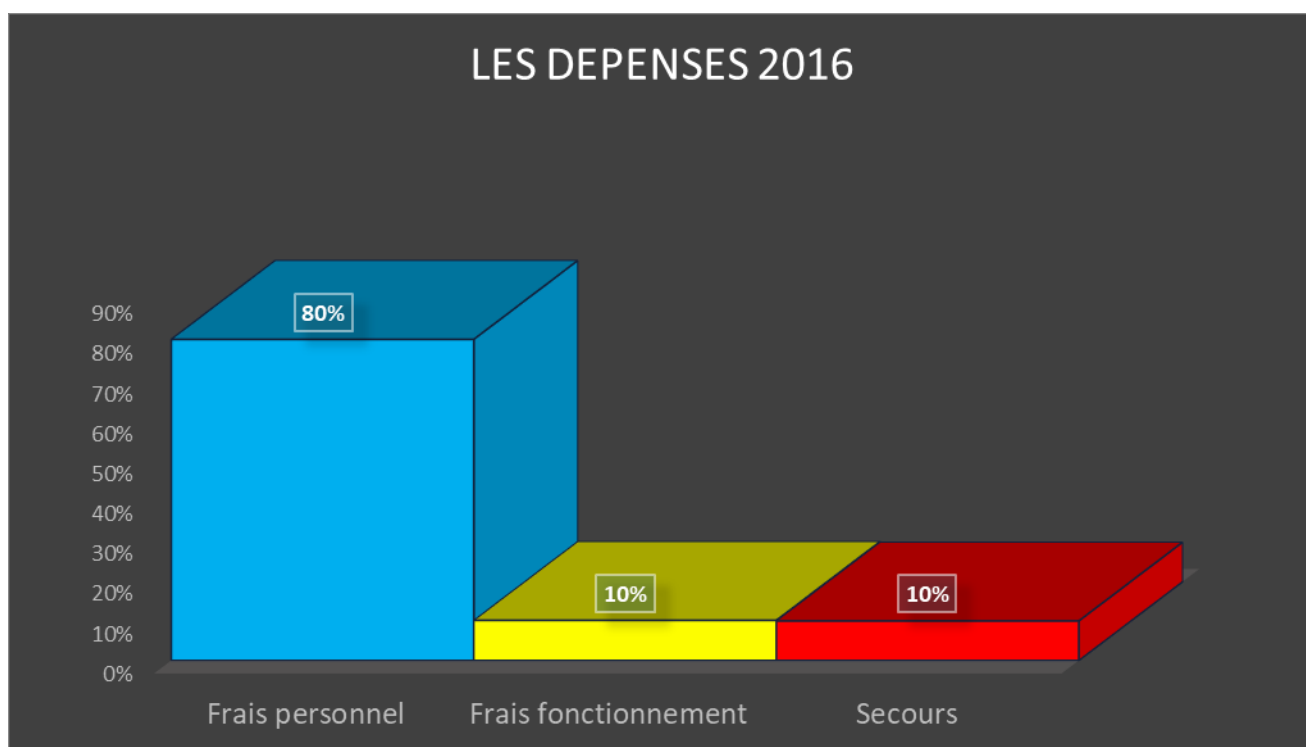


## 5. LE RAPPORT DE GESTION 2016

Le budget initial est l'acte par lequel sont prévues et autorisées les recettes et les dépenses annuelles d'un établissement public. Le compte annuel est le résultat qui récapitule les recettes et les dépenses effectivement réalisées au cours de l'exercice, ce résultat constitue l'excédent ou l'insuffisance de ressources.

### 5.1 Le budget annuel de l'Office social Nordstad

Du point de vue comptable, le budget principal de l'Office social Nordstad et les budgets annexés se présentent en 3 sections de dépenses importantes : les frais du personnel, les frais de fonctionnement et les frais de secours.



Les frais de personnel ont baissé de 2 % par rapport à 2015. Par contre les frais de secours ont augmenté de 2%.

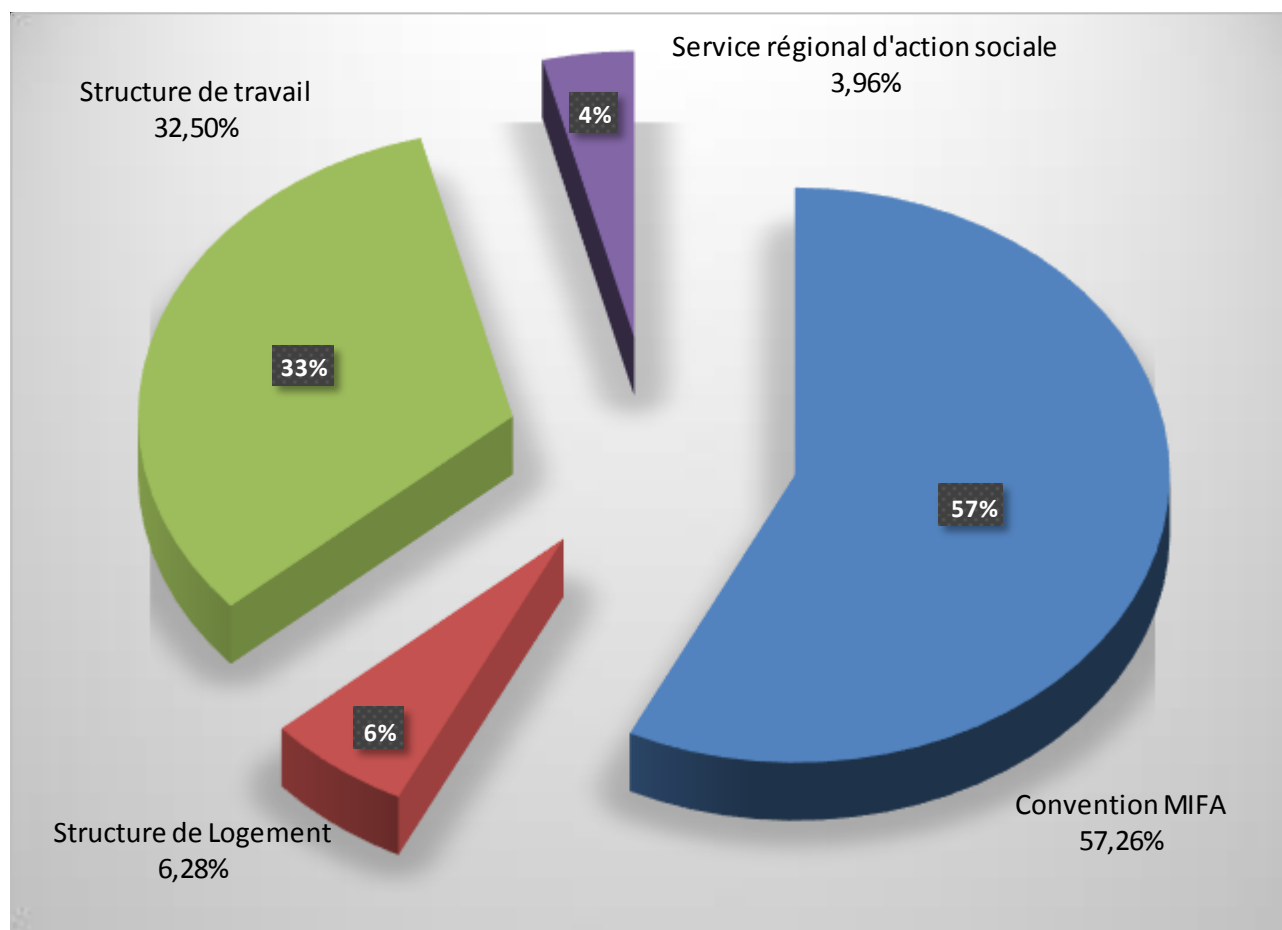
Par l'introduction de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale, les frais de personnel dépendent d'une part de la population desservie par l'Office social Nordstad, mais varient d'autre part sensiblement avec le niveau de qualification professionnelle des salariés engagés. Le Conseil d'Administration a eu la faveur et la responsabilité de choisir une composition bien équilibrée de l'équipe de l'Office social. Les charges de personnel pour l'année 2016 représentent 80 % du budget total de l'Office social Nordstad.

Tous les dossiers concernant l'aide sociale sont obligatoirement traités par le Conseil d'Administration. Conformément à l'article 23 de la loi précitée, l'État et les communes prennent à leur charge à parts égales les frais du personnel, les frais de fonctionnement et les frais de secours.

Afin de répondre aux exigences européennes, les données budgétaires des Offices sociaux ont été adaptées aux normes statistiques à fournir par le Gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg à l'Union Européenne et à d'autres institutions internationales. Conformément aux dispositions réglementaires, un premier plan pluriannuel de financement (PPF) a été communiqué après actualisation de tous les paramètres et variables existants en utilisant l'outil informatique Excel PPF proposé par le syndicat Intercommunal de Gestion Informatique SIGI.

## 5.2 Schéma synthétique du budget principal

Vu que l'Office social Nordstad poursuit plusieurs activités qui font l'objet de tarifications ou de ressources de financement distinctes, l'exploitation de chacune d'entre elles doit être retracée séparément dans le budget principal (dépenses et recettes correspondant à l'activité principale et aux opérations communes ou indivisibles) par des budgets annexés (qui retracent séparément pour chacune des activités les dépenses et les recettes individuelles).



Evidemment tout projet de budget a son lot de dépenses imprévues. Pour éviter ces lacunes budgétaires on doit surveiller soigneusement les dépenses, afin d'établir des budgets rectifiés, si nécessaire.

Dorénavant un tableau de bord, une synthèse des comptes et budgets récents et écoulés, informera les autorités supérieures ainsi que toutes les communes membres de l'OsNos en détail et en toute transparence, des principaux indicateurs financiers.

## 6. Les comptes annuels des structures de l'Office social Nordstad

### 6.1 Le compte annuel

Compte de résultat au 31/12/2016			
<b>Service Régional d'Action Sociale</b>			
Dépenses SRAS	86.964,53	Recettes SRAS	86.964,53
<b>Structures de Logement</b>			
Logement - frais de fonctionnement	49.523,55	Logement - Loyers et Lavoir	77.553,60
Logement - Projet SAL	82.937,23	Reserve Logement (Bénéfice)	28.030,05
		Recettes SAL	30.211,00
		Recettes diverses	243,25
		transfert ONS 2015	52.482,98
<b>100 % Communes Membres</b>			
Communes 100 % - Affaires courantes	1.495,00	Communes 100% - Affaires courantes	180,00
Communes 100% (Loyer et frais divers)	4.049,30	Intérêts sur comptes bancaires	876,39
		A facturer aux communes	4.487,91
<b>Structure de travail 100% Commune d'Ettelbruck</b>			
Projet Arcade - ordinaire		Projet Arcade - Participation MITA et MIFA	605.139,07
Salaires	642.873,08	Participation AC Ettelbruck	70.666,20
Frais de fonctionnement	71.169,78	Recettes diverses	38.237,59
<b>Convention MIFA 50% / Communes Membres</b>			
Dépenses Convention 50/50	1.257.904,71	Participation MIFA	597.022,78
		Participation Communes	601.187,79
		Recettes diverses (50/50)	59.694,14
<b>Convention MIFA 100%</b>			
Dépenses Convention 100%	-	Participation MIFA	-
<b>Total débit</b>		<b>Total crédit</b>	<b>2.196.917,18</b>
<b>Total débit</b>		<b>Total crédit</b>	<b>2.196.917,18</b>



## 6.2 La convention 50/50 de l'Office social Nordstad

Dépenses	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Frais de loyer	42.000,00 €	42.000,00 €	42.000,00 €	42.000,00 €	42.000,00 €	42.000,00 €
Frais de fonctionnement	65.575,36 €	63.207,68 €	58.988,37 €	48.049,56 €	46.687,87 €	54.846,66 €
Secours	87.979,93 €	123.866,76 €	139.477,07 €	151.899,15 €	160.106,12 €	215.476,42 €
Jetons et indemnités	11.850,00 €	11.265,00 €	11.460,00 €	11.655,00 €	11.590,00 €	11.655,00 €
Frais de personnel	694.405,09 €	755.667,69 €	811.997,74 €	817.175,68 €	871.922,39 €	933.926,63 €
				558,19 €		
	<b>901.810,38 €</b>	<b>996.007,13 €</b>	<b>1.063.923,18 €</b>	<b>1.071.337,58 €</b>	<b>1.132.306,38 €</b>	<b>1.257.904,71 €</b>
Recettes	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Recettes diverses	3.638,23 €	34.742,70 €	75.618,94 €	12.170,60 €	56.684,60 €	59.694,14 €
Part Communes	449.010,28 €	480.648,98 €	494.152,12 €	529.304,40 €	537.810,89 €	601.187,79 €
Part MIFA	449.161,87 €	480.615,45 €	494.152,12 €	529.862,58 €	537.810,89 €	597.022,78 €
	<b>901.810,38 €</b>	<b>996.007,13 €</b>	<b>1.063.923,18 €</b>	<b>1.071.337,58 €</b>	<b>1.132.306,38 €</b>	<b>1.257.904,71 €</b>
Charge par habitant Commune	<b>16,62 €</b>	<b>17,38 €</b>	<b>17,49 €</b>	<b>18,30 €</b>	<b>18,23 €</b>	<b>20,37 €</b>

## 6.3 Le Service Régional d'Action Sociale (SRAS)

Dépenses	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Frais de personnel	106.783,99 €	109.449,66 €	114.858,01 €	106.534,97 €	110.236,71 €	85.465,72 €
Frais de fonctionnement	1.569,03 €	1.592,39 €	2.555,62 €	1.698,92 €	2.726,93 €	1.498,81 €
	<b>108.353,02 €</b>	<b>111.042,05 €</b>	<b>117.413,63 €</b>	<b>108.233,89 €</b>	<b>112.963,64 €</b>	<b>86.964,53 €</b>
Recettes	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Participation SNAS	108.353,02 €	111.042,05 €	117.413,63 €	108.233,89 €	112.963,64 €	86.964,53 €
	<b>108.353,02 €</b>	<b>111.042,05 €</b>	<b>117.413,63 €</b>	<b>108.233,89 €</b>	<b>112.963,64 €</b>	<b>86.964,53 €</b>

## 6.4 Le projet Arcade

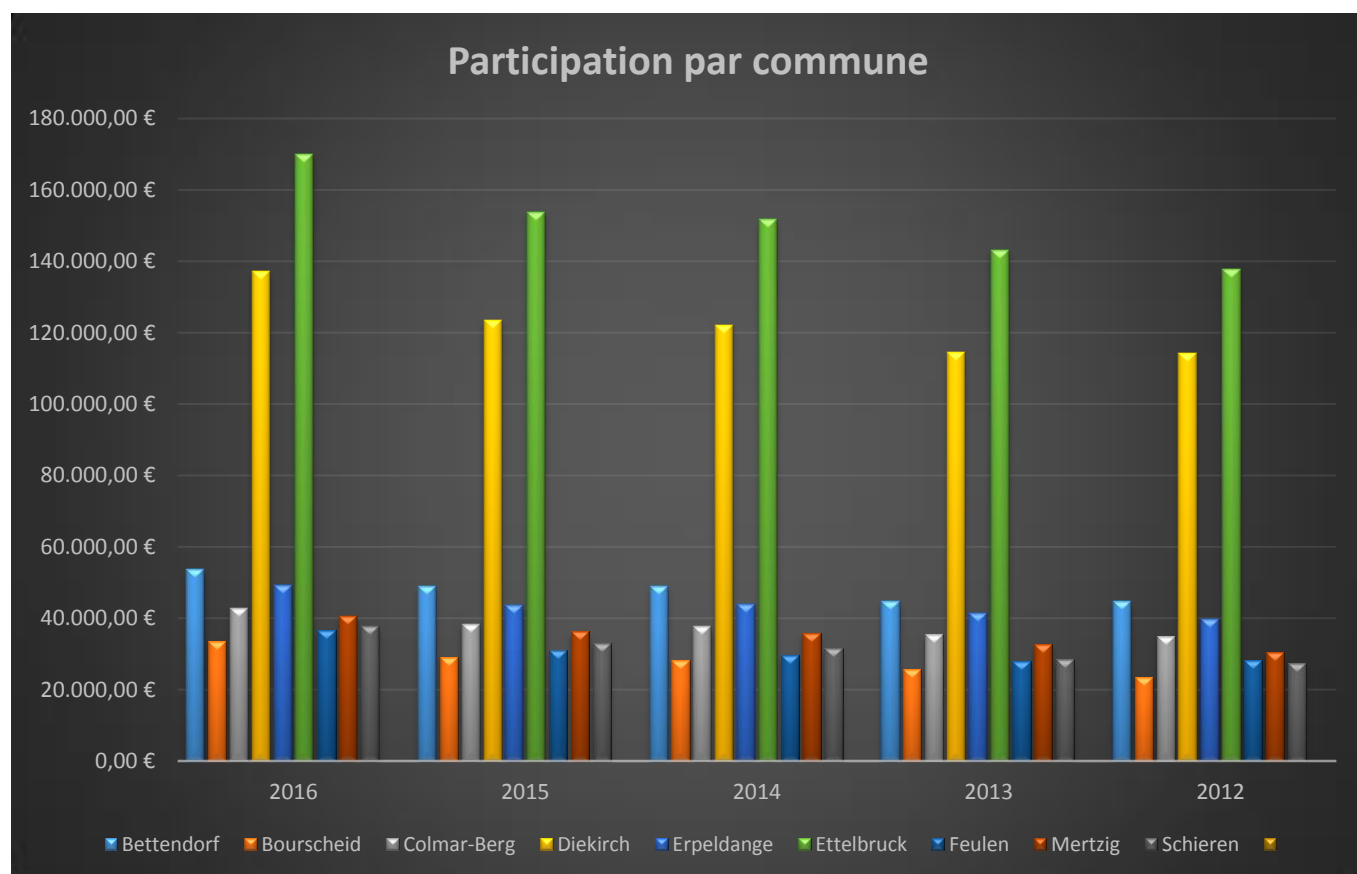
Dépenses	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Frais de personnel	311.101,60 €	323.593,48 €	378.341,98 €	389.713,04 €	407.868,76 €	412.384,43 €
Frais de personnel encadré (àpd 2013)			95.259,16 €	177.832,67 €	216.375,74 €	230.488,65 €
Frais de fonctionnement	66.339,44 €	54.162,18 €	69.094,73 €	62.443,69 €	61.345,25 €	71.169,78 €
	377.441,04 €	377.755,66 €	542.695,87 €	629.989,40 €	685.589,75 €	714.042,86 €
Recettes	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Participatiopn MTE et MIFA	249.375,00 €	341.632,26 €	482.966,15 €	549.886,33 €	577.095,21 €	605.139,07 €
Participation Ville d'Ettelbruck	121.545,78 €	32.142,85 €	36.257,66 €	52.463,91 €	66.655,14 €	70.666,20 €
Remboursement CNS Personnel encadre (àpd 2013)			14.208,79 €	24.165,69 €	36.810,98 €	33.099,09 €
Recettes divers	10.024,78 €	3.980,55 €	9.263,27 €	3.473,47 €	5.028,42 €	5.138,50 €
	380.945,56 €	377.755,66 €	542.695,87 €	629.989,40 €	685.589,75 €	714.042,86 €

## 6.5 Le Service d'Accompagnement et de Logement (SAL)

Dépenses	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Frais de fonctionnement	36.214,50 €	39.168,95 €	43.201,20 €	42.002,63 €	45.687,35 €	49.523,55 €
Divers 100% communes	2.269,17 €					
Service d'Accompagnement et de Logement (SAL)					6.013,06 €	82.937,23 €
	38.483,67 €	39.168,95 €	43.201,20 €	42.002,63 €	51.700,41 €	132.460,78 €
Recettes	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Loyers	32.798,00 €	49.359,50 €	47.775,17 €	61.005,57 €	67.459,43 €	76.054,60 €
Recettes SAL (Loyers et avances charges)						30.211,00 €
Remboursement CNS						243,25 €
Divers 100% communes	5.865,25 €	0,00 €				
Prestations Lavoir					1.285,00 €	1.499,00 €
Recettes SAL (subside ONS transféré de la reserve)					6.013,06 €	52.482,98 €
	38.663,25 €	49.359,50 €	47.775,17 €	61.005,57 €	74.757,49 €	160.490,83 €

## 6.6 La participation par commune membre 50/50

	2016	2015	2014	2013	2012
<b>Bettendorf</b>	<b>53.584,70 €</b>	48.945,98 €	49.023,49 €	44.755,62 €	44.795,51 €
<b>Bourscheid</b>	<b>33.556,66 €</b>	29.129,64 €	28.150,06 €	25.638,45 €	23.541,77 €
<b>Colmar-Berg</b>	<b>42.949,26 €</b>	38.387,18 €	37.620,94 €	35.572,23 €	34.821,09 €
<b>Diekirch</b>	<b>137.079,05 €</b>	123.601,14 €	122.239,91 €	114.524,37 €	114.223,18 €
<b>Erpeldange</b>	<b>49.081,96 €</b>	43.629,40 €	43.828,58 €	41.521,79 €	39.683,17 €
<b>Ettelbruck</b>	<b>170.065,22 €</b>	153.883,33 €	151.815,30 €	143.164,40 €	137.639,82 €
<b>Feulen</b>	<b>36.531,32 €</b>	31.062,94 €	29.762,93 €	27.925,37 €	28.099,97 €
<b>Mertzig</b>	<b>40.708,08 €</b>	36.286,57 €	35.858,04 €	32.624,26 €	30.477,38 €
<b>Schieren</b>	<b>37.631,54 €</b>	32.884,71 €	31.563,33 €	28.425,63 €	27.367,09 €
<b>Total</b>	<b>601.187,79 €</b>	<b>537.810,89 €</b>	<b>529.862,58 €</b>	<b>494.152,12 €</b>	<b>480.648,98 €</b>



## 7. DISPOSITIONS PRIORITAIRES DE LA NOUVELLE LÉGISLATION

Avec l'entrée en vigueur en date du 01 janvier 2011 de la loi du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale, les 33 Offices sociaux du pays ont été confrontés non seulement à une réorganisation des structures existantes, mais aussi à une modification des procédures de fonctionnement. Dans ce contexte des préparations importantes s'imposaient d'urgence au cours de l'année 2010, notamment quant au regroupement des communes au niveau d'un Office social commun, la dotation en personnel nécessaire, le transfert des biens suivi de l'élaboration des conventions de fonctionnement.

Certes la nouvelle loi sur l'aide sociale accorde d'une part aux futurs Offices sociaux par leur statut d'établissement public, une certaine indépendance et une flexibilité dans ses actions. D'autre part les membres du Conseil d'Administration nommés au cours du mois de janvier 2011 se sont retrouvés sans délai face à des facteurs organisationnels et décisionnels dans leur mission en matière d'aide sociale dont les principaux sont :

### 7.1 L'Office social régional

Comme la loi prévoit un Office social pour 6000 habitants, les communes de Bettendorf, Bourscheid, Colmar-Berg, Diekirch, Erpeldange-sur-Sûre, Ettelbruck, Feulen, Mertzig et Schieren ont décidé de se regrouper à partir du 01 janvier 2011 dans un Office social régional, sous le statut d'un établissement public, dénommé Office social NORDSTAD.

Le siège de l'Office social se situe à Ettelbruck, dans la Maison sociale. L'Office social est administré par un Conseil d'Administration de neuf membres, (un représentant par commune) dont le fonctionnement est assuré sur base d'un règlement d'ordre interne. Le personnel engagé par l'Office social, les frais de fonctionnement et les modalités de coopération entre les parties concernées font l'objet d'une convention.

### 7.2 Le droit à l'aide sociale

Le droit à l'aide sociale a été créé, selon l'art.1 de la loi précitée, afin de permettre de mener une vie conforme à la dignité humaine. Les secours financiers dispensés par l'Office social auront comme but de permettre aux ayants droit de subvenir à leurs besoins élémentaires.

L'aide sociale est de nature subsidiaire. L'Office social n'intervient que si la personne ne peut subvenir à ses besoins et que toutes les autres possibilités d'aide ont été épuisées ou s'avèrent insuffisantes. C'est donc en principe au moment où un demandeur s'adresse à l'Office social que celui-ci réagit et procède à toutes les recherches lui permettant d'avoir une vue aussi complète que possible de la situation du demandeur et des moyens à disposition pour pouvoir apporter une réponse appropriée à la demande.

### 7.3 Les modalités

Le client qui doit être domicilié sur le territoire de compétence, contacte l'Office social par téléphone, par écrit, par voie électronique ou s'y présente directement. Le demandeur reçoit un accusé de réception revêtu d'un numéro d'identification de la demande, des coordonnées de la personne de référence en charge du dossier et de l'information qu'il devra se présenter à l'Office social pour le traitement de sa demande.

Le demandeur est tenu de produire toutes les pièces nécessaires pour l'instruction de sa demande. L'Office social procède à toutes les recherches lui permettant d'avoir une vue aussi complète que possible de la situation du demandeur et des moyens à disposition pour apporter une réponse appropriée à la demande. Si toutes les pièces nécessaires à l'instruction de la demande sont réunies, un formulaire reprenant le nom et le prénom du demandeur d'aide, son matricule ou sa date de naissance, son adresse, son état civil et l'objet de sa demande, est daté et signé par les deux parties. Le demandeur est informé sur les procédures et sur les droits auxquels il peut prétendre.

## 7.4 Le dépôt de la demande

Toutes les demandes d'aide sont inscrites par ordre chronologique dans un dossier central, appelé « registre des demandes ». A partir de l'inscription au registre des demandes, la demande est réputée valablement déposée et doit être soumise au Conseil d'Administration.

## 7.5 La décision du Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration est tenu de fournir une décision motivée au demandeur dans les 25 jours ouvrables qui suivent le dépôt de la demande. Chaque décision du Conseil d'Administration est notifiée par lettre recommandée au demandeur ou par lettre lui remise en mains propres. Dans ce dernier cas, le demandeur signe un accusé de réception. Selon le degré d'urgence le président ou son délégué peuvent prendre toutes les mesures qu'ils estiment nécessaires.

## 7.6 Le droit de recours

La décision écrite comportera les informations sur le droit de recours ainsi que les délais et l'adresse de l'instance à saisir.

# 8. LE SERVICE SOCIAL

Notre société doit faire face depuis quelques années à la montée des problèmes de précarité et d'intégration sur fond de crise de l'emploi et du logement.

Cette évolution a contribué à élargir le public potentiel du service social, qui est devenu de plus en plus hétérogène. La clientèle se renouvelle et augmente en nombre, car elle s'alimente des processus d'exclusion à l'œuvre dans une précarité croissante.

Les chiffres qui retiennent le nombre d'usagers ainsi que le nombre de leurs consultations sont parlants. Ainsi, au cours de l'année 2016, l'Office social Nordstad a été sollicité par 1174 ménages ce qui constitue une augmentation de 12% par rapport à l'année précédente et même une augmentation de 50% par rapport à sa première année de fonctionnement en 2011.

4154 entretiens ont eu lieu dans nos locaux, 218 visites à domicile ainsi que 34 entretiens en institution ont été effectués (augmentation de presque 11% par rapport à l'année 2015 et 34,3 % par rapport à 2014).

L'aide fournie consiste dans une prise en charge globale du client, avec au préalable, une analyse holistique de sa problématique qui permet d'établir un projet de vie personnel dont l'accent est mis sur le respect, la valorisation et la participation active de la personne concernée qui se trouve au centre du processus de l'aide sociale.

## 8.1 Nombre de dossiers par commune

	Bettendorf	Bourscheid	Colmar-Berg	Diekirch	Erpeldange/Sûre	Ettelbruck	Feulen	Mertzig	Schieren	TOTAL
<b>Nombre de dossiers</b>	71	111	78	278	38	482	34	26	56	1174
<b>Nombre de dossiers BPI</b>	0	31	4	12	0	22	0	0	0	69
<b>% des ménages/commune</b>	6 %	14,6%	9%	10,2%	3,8%	13,7%	4%	3,2%	7%	

## 8.2 Nombre d'entretiens par commune

	Bettendorf	Bourscheid	Colmar-Berg	Diekirch	Erpeldange/Sûre	Ettelbruck	Feulen	Mertzig	Schieren	TOTAL
au bureau	222	252	257	1034	133	1909	99	54	194	4154
à domicile	16	20	3	52	2	102	11	7	5	218
en institution	0	1	0	26	0	7	0	0	0	34
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>273</b>	<b>260</b>	<b>1112</b>	<b>135</b>	<b>2018</b>	<b>110</b>	<b>61</b>	<b>199</b>	<b>4406</b>

## 8.3 Nationalité du chef du ménage

30% de nos consultants ont été de nationalité luxembourgeoise. Parmi les clients de nationalité étrangère, il existe une nette prédominance de la population portugaise (36% de tous les clients). Ces chiffres ne diffèrent pas des années précédentes.

portugaise	419
luxembourgeoise	348
syrienne	82
capverdienne	66
française	37
italienne	33
belge	25
serbe	21
allemande	19
macédonienne	13
néerlandaise	12
brésilienne	11
nigériane	8
autre	80

## 8.4 Profil des situations rencontrées

Les catégories de personnes qui ont le plus consulté nos services et qui sont davantage exposées au risque de pauvreté ont été d'une part les personnes isolées âgées entre 25 et 65 ans (42%), d'autre part les couples avec enfant(s) à charge (23 %) ainsi que les familles monoparentales (21%).

Personne isolée	< de 18 ans	18-25 ans	25-65 ans	plus de 65 ans	Total
Homme	1	31	200	29	261
Femme	1	32	155	45	233
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>63</b>	<b>355</b>	<b>74</b>	<b>494</b>

Famille monoparentale	255
Couple sans enfant(s) à charge	79
Couple avec enfant(s) à charge	278
Groupe familial	67
Couple 3ième âge	10

## 8.5 Demandes financières introduites auprès du CA

En 2016, le conseil d'administration de l'Office social a traité 823 demandes en obtention d'une aide financière ou matérielle ce qui constitue une augmentation de 56% par rapport à l'année précédente. Le système du tiers payant social constitue 38% des demandes introduites, suivi par l'aide dispensée sous forme de bon d'achat (19%).

Il y a lieu de distinguer entre 4 formes d'aide :

1. Le bon qui donne accès à une aide matérielle précise.
2. L'avance sur une prestation prévue par la législation sociale.
3. Le secours financier qui est destiné aux fins convenus avec le travailleur social.
4. La prise en charge de frais divers ou d'objets indispensables.

Dans la mesure du possible, si la situation financière du client le permet, l'aide accordée est remboursée par le bénéficiaire.

	Bettendorf	Bourscheid	Colmar-Berg	Diekirch	Erpeldange-sur-Sûre	Ettelbruck	Feulen	Mertzig	Schieren	TOTAL
Bon alimentaire	9	7	4	40		91			5	156
Bon pharmaceutique		1		4		4			3	12
Ticket de transport	4	3				7		1		15
Tiers payant social	19	20	3	150	2	91	1	12	13	311
Secours financier extraordinaire	2	11	4	13	2	11			1	44
Secours financier mensuel		2		1		5				8
Avance RMG				1						1
Avance créance d'une faillite						2				2
Avance prestations familiales							1			1
Prise en charge d'un décompte de charges locatives			1	1		5				7
Prise en charge de frais de chauffage	1			1		3				5
Prise en charge d'un loyer (+charges locatives)	3	6	2	6	2	40	1		1	61
Prise en charge d'un traitement orthodontique	1					3		1		5
Prise en charge de taxes communales		1		1		2				4
Prise en charge d'une assurance		1				1				2
Prise en charge de frais d'électricité	2	7	2	6	2	11	2	2	1	35
Prise en charge de verres correcteurs				2		6				8
Prise en charge de frais médicaux		10	1	9		23		4	6	53
Cotisations de la caisse médico-complémentaire mutualiste		1								1
Cotisations de l'assurance maladie facultative	3	4	1	15		4			3	30
Caution locative	2	4	4	1		12	1		2	26
Autre	2	3	3	7	1	19	1			36
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>81</b>	<b>25</b>	<b>258</b>	<b>9</b>	<b>340</b>	<b>7</b>	<b>20</b>	<b>35</b>	<b>823</b>



## 8.6 Autres demandes

L'aide financière étant subsidiaire, une mission primordiale des travailleurs sociaux de l'Office social consiste à aider les personnes en difficulté à avoir accès aux prestations prévues par la législation en vigueur.

	Bettendorf	Bourscheid	Colmar-Berg	Diekirch	Erpeldange-sur-Sûre	Ettelbruck	Feulen	Mertzig	Schieren	TOTAL
<b>Ministère de la Famille</b>										
CAE prestations familiales	1	2	4	30	1	18	3	2	4	65
Demande en obtention d'un secours financier	1									1
<b>FNS:</b>										
-RMG	17	12	9	51	9	101	12	3	7	221
-Allocation de vie chère	14	18	29	114	19	176	14	9	27	420
-Recouvrement d'une pension alimentaire	7		2	3	1	2	3		2	20
-Forfait d'éducation				2		1				3
-Frais gérontologiques			1			1			1	3
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>32</b>	<b>45</b>	<b>200</b>	<b>30</b>	<b>299</b>	<b>32</b>	<b>14</b>	<b>41</b>	<b>733</b>
<b>Ministère du Logement</b>										
Fonds du logement	6	2	8	19	11	46			10	102
Subvention loyer	4	4	12	73	25	84	2	1	12	217
Garantie locative	1	1	4	11	4	23		2	2	48
Agence Immobilière sociale	8	5	3	12	3	25	4	1	2	63
Logement social (communal/SNHBM)	7	9	9	66	8	39		2	7	147
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>36</b>	<b>181</b>	<b>51</b>	<b>217</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>33</b>	<b>577</b>
<b>Ministère du Travail</b>										
ADEM	5		5	25	5	14	4	1	3	62
Reconnaissance de la qualité du travailleur handicapé	1		2	4	1	3	1	1	3	16
RPGH/RTH			2	4	3	5			1	15
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>33</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>93</b>

	Bettendorf	Bourscheid	Colmar-Berg	Diekirch	Erpeldange-sur-Sûre	Ettelbruck	Feulen	Mertzig	Schieren	TOTAL
<b>Demandes diverses</b>										
Demande d'admission à l'assurance maladie	2	3	11	24	2	20			10	72
Demande d'application du tarif CSA	2									2
Demande d'application de l'art. 154 bis	2	2	5	16	2	11	3	1	5	47
Demande en obtention d'une pension d'invalidité	1		5	8		8	3	1	4	30
Demande en obtention d'une pension de survie		1	2	2	1	2			3	11
Demande en obtention d'une pension de vieillesse		1	4	6		1			2	14
Demande en obtention d'une pension d'orphelin			2	2	1	2				7
Demande d'admission en colonie de vacances	2		1			2			1	6
Demande d'admission en foyer /jour et nuit			2	14		7			1	24
Demande d'admission en foyer de jour			4			2	1		2	9
Demande de gardiennage d'un enfant			2	5		4			2	13
Demande en obtention des repas sur roues				1				1		2
Demande en obtention téléalarme			1	3		1			1	6
Demande de prestations de l'assurance dépend.	1		4	8		7	1	1	4	26
Demande en obtention d'un titre de transport gratuit	6	6		11		8	2		3	36
Demande en obtention du "Kulturpass"			3	2		4			1	10
Demande en obtention de la prime d'encavement			45	98	33	348			31	555
Demande en obtention d'un stage bénévole	1		4		1	6	1		3	16
Demande d'admission en hébergement d'urgence			1	5		8			2	16
Demande d'admission à l'épicerie sociale	59	21	54	238	9	159	26	11	26	603
Demande auprès de 'Association d'Assurance Acc. Certificat pour dérogation aux nouveaux tarifs du CSA			2	4		1			3	10
				1						1
Demande auprès de l'ONE		2	2				2	1		7
Demande en obtention d'un bon "cours de langue"		19		14		34			5	72
Demande d'admission au Service d'accomp. social		3	1	8	1	17			1	31
Demande de domiciliation au Foyer Ulysse	1					1	1			3
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>58</b>	<b>155</b>	<b>470</b>	<b>50</b>	<b>653</b>	<b>40</b>	<b>16</b>	<b>110</b>	<b>1629</b>

## 8.7 Nombre de situations signalées à la Justice

En 2016, 8 situations ont fait l'objet d'un signalement à la Justice, dont 4 concernaient des mineurs en danger et 4 demandes étaient adressées au Juge des Tutelles en vue de l'instauration d'une mesure de protection.

## 8.8 L'urgence sociale

Les travailleurs sociaux ont également assuré les premières mesures d'aide dans un contexte d'urgence sociale. En effet, dans 32 situations il existait une nécessité d'agir immédiatement. Il s'agissait de situations imprévues, menaçantes et mettant l'existence des personnes en danger (protection de l'enfance, déguerpissement, violence domestique, etc...).

## 8.9 L'action de solidarité « Kannerwonschbam »

Cette action de solidarité, lancée en 2012 par la Ville d'Ettelbruck en collaboration avec l'Office social, a été étendue en 2016 aux Communes de Bettendorf, Bourscheid, Colmar-Berg, Erpeldange-sur-Sûre et Schieren.

Elle consiste à offrir un cadeau à l'occasion des fêtes de fin d'année aux enfants issus de familles économiquement défavorisées. En 2016, 288 enfants ont bénéficié de cette action.

## 8.10 La prime de solidarité

Dans un souci d'harmonisation régionale, l'Office social avait proposé en 2012 une procédure d'attribution uniforme d'une prime de solidarité aux collèges échevinaux des 9 Communes en faveur des personnes respectivement des ménages économiquement faibles.

En 2016, toutes les Communes, sauf celle de Diekirch, qui a continué à appliquer son mode d'attribution en vigueur au cours des années précédentes, se sont ralliées à cette mesure d'aide supplémentaire en faveur du citoyen.

492 demandes ont été avisées favorablement en 2016. En moyenne, le montant de 409€ a été attribué par ménage.

Commune	Nombre de demandes accordées	Coût total	Moyenne par ménage
Bettendorf	39	19.484€	499,59 €
Bourscheid	20	8.750€	437,50 €
Colmar-Berg	40	16.762,70€	419,07 €
Erpeldange-sur-Sûre	26	11.096€	426,77 €
Ettelbruck	305	118.896€	389,83 €
Feulen	15	6.938€	462,53 €
Mertzig	16	6.831,41€	426,97 €
Schieren	31	12.721,20€	410,36 €
<b>Total</b>	<b>492</b>	<b>201.479,31€</b>	<b>409,51 €</b>

## 8.11 L'adresse de référence

L'Article 25 de la loi du 19 juin 2013 relative à l'identification des personnes physiques prévoit « l'adresse de référence ».

En effet, les Luxembourgeois ainsi que les ressortissants de l'Union européenne, qui n'ont pas de résidence au Luxembourg ou à l'étranger qu'ils pourraient occuper de façon habituelle, peuvent demander une adresse de référence à l'Office social s'ils sont présumés présents sur une des communes de son territoire de compétence pendant une durée qui dépasse six mois sur une période de douze mois.

Au cours de l'année 2016, 22 demandes en obtention d'une adresse de référence ont été accordées à l'Office social Nordstad dont 8 ont été annulées jusqu'au 31.12.2016 (annulation par enregistrement régularisé, par radiation ou par décès).

## 9. Le Service Régional d'Action Sociale (SRAS)

Depuis 1992, l'Office social d'Ettelbruck est gestionnaire d'un Service Régional d'Action Sociale (SRAS) créé dans le cadre des dispositions de la loi sur le revenu minimum garanti. Ce service a pour principale mission l'organisation des activités d'insertion professionnelle, telle que prévue à l'article 10 de la loi modifiée du 29 avril 1999 portant création d'un droit à un revenu minimum garanti (RMG).

Le SRAS travaille en collaboration avec le Service national d'action sociale (SNAS), qui gère la banque de données de tous les bénéficiaires du pays. En décembre 2016, le SNAS recensait 4807 dossiers actifs pour l'ensemble du pays. A la même époque en 2015, on comptabilisait 4729 dossiers.

### 9.1 Les missions du SRAS

Les missions des Services régionaux d'action sociale sont notamment<sup>1</sup>:

- ✓ Prendre en charge les dossiers des personnes transmis par le Service national d'action sociale ;
- ✓ Élaborer avec le requérant ou le bénéficiaire le contrat d'insertion personnalisé prévu à l'article 8 de la loi RMG et le tenir à jour ;
- ✓ Conformément au contrat d'insertion, organiser les activités d'insertion professionnelle prévues à l'article 10 de la loi et préparer les documents administratifs prescrits ;
- ✓ Veiller au bon déroulement des activités d'insertion professionnelle au moyen d'un contact régulier avec le bénéficiaire et le responsable du lieu d'affectation, prévenir dans la mesure du possible la rupture de l'activité d'insertion professionnelle ;
- ✓ Veiller à ce que les bénéficiaires de l'indemnité d'insertion, sauf dispense dûment accordée, restent disponibles pour le marché de l'emploi et prêts à accepter tout emploi qui leur est assigné par l'agence pour le développement de l'emploi ;
- ✓ Orienter les personnes qui font valoir leur droit à un accompagnement social en vertu de l'article 16 de la loi RMG ;
- ✓ Adresser les demandeurs et bénéficiaires de l'indemnité d'insertion au service de santé au travail multisectoriel ;
- ✓ Gérer les constats d'incapacité de travail des bénéficiaires d'une indemnité d'insertion et convoquer les personnes, le cas échéant, au contrôle médical de la sécurité sociale ;
- ✓ Gérer les dossiers des personnes dispensées en cas d'incapacité ou d'indisponibilité temporaire au travail.

### 9.2 L'année 2016 en chiffres

Durant l'année 2016, le SRAS compétent pour les 9 communes Nordstad a traité 259 dossiers. Voici la répartition des dossiers par communes :

	<u>2016</u>		<u>2015</u>
Ettelbruck :	123	dossiers	+2
Bourscheid :	19	dossiers	-2
Colmar-Berg :	14	dossiers	+1
Schieren, :	8	dossiers	-3
Feulen :	6	dossiers	+2
Erpeldange-sur-Sûre :	5	dossiers	
Mertzig :	3	dossiers	

<sup>1</sup> <https://www.gouvernement.lu/5860461/services-regionaux-action-sociale-sras>

Les 40 heures du SRAS de l'Office Social Nordstad sont réparties sur 2 postes d'assistantes sociales à mi-temps. Suite au départ à la retraite de Madame Liliane BRISY en février 2016, son activité a été transférée à une autre assistance sociale : Madame Michelle JONES. Les dossiers de Schieren, Colmar-Berg et Ettelbruck dont le nom de famille de l'attributaire commence par les lettres de A à L sont traités par Madame Michelle JONES. Tandis que les dossiers de Bourscheid, Erpeldange-sur-Sûre, Feulen, Mertzig et Ettelbruck dont le nom de famille de l'attributaire commence par les lettres M à Z sont traités par Madame Elisa SCHOMMERS.

Les dossiers des communes de Diekirch et Bettendorf sont quant à eux gérés par Régine BILLA, assistante sociale à mi-temps à la Ligue médico-sociale. Le nombre de dossiers pour les 2 communes s'élève à 81 dont 16 pour la commune de Bettendorf et 65 pour la commune de Diekirch.

En 2016, le SRAS compétent pour les communes Nordstad a organisé et géré au total 94 mesures AIP dont :

- ✓ 82 Affectations temporaires indemnisées (ATI)
- ✓ 12 Stages en entreprise (patrons privés)

Comme constaté, le nombre d'affectations temporaires indemnisées est plus élevé par rapport aux stages en entreprise. La plupart des bénéficiaires du RMG n'ont pas suffisamment de compétences pour intégrer le premier marché de l'emploi. Outre le manque de compétence, beaucoup ont eu un parcours difficile et cumulent des problèmes sociaux et médicaux. Le taux de réinsertion professionnelle sur le premier marché de l'emploi est très faible.

En dehors de l'activation des personnes dans le cadre de la loi RMG, le SRAS établit des contrats d'insertion avec les personnes qui ne sont pas en mesure de participer à une AIP (107 personnes sont concernées). Ces contrats d'insertion prévoient différentes dispenses temporaires, notamment pour des raisons médicales d'ordre physique et psychique, des difficultés linguistiques, une garde non assurée pour des enfants, etc. Ces dispenses sont régulièrement réévaluées.

## 10. Le Service d'Accompagnement et de Logement (SAL)

Le Service d'Accompagnement et de Logement qui a été fondé en automne 2015 a connu en 2016 une année de forte croissance et de succès. Cette tendance est une bonne nouvelle pour certaines familles que nous avons su reloger dans des conditions bien meilleures tout en profitant d'un accompagnement social adapté à leur situation particulière.

Le fait de disposer de notre propre service logement nous permet d'avoir des notions bien plus précises sur la situation dramatique actuelle du logement dans notre région et sur les répercussions des carences dans ce secteur dans le passé sur une bonne partie de nos clients.

Le Luxembourg connaît, pour les personnes et familles à faible revenu, une réelle crise dans le secteur du logement. Les prix de vente et de location de maisons et d'appartements du marché immobilier sont en augmentation permanente et ceci dans toutes les régions du pays.

Ainsi le nombre de ménages inscrits à notre liste d'attente a augmenté rapidement en 2016 pour atteindre à la fin de l'année déjà plus ou moins 90 demandes.

Les raisons pour faire une demande logement auprès de notre service sont multiples: logements insalubres, moisissures, humidité, équipements et infrastructures médiocres, loyers exorbitants, des familles entières habitant dans une seule pièce, conflits familiaux, conflits de voisinage, des ménages qui ne peuvent pas s'inscrire à la commune où ils vivent, des problèmes de santé et d'accessibilité, et enfin des personnes à la rue ou des ménages entiers en situation de déguerpissement.

La problématique de logement se greffe, auprès de ces personnes et familles souvent sur d'autres problèmes sociaux et professionnels tels que l'absence d'emploi, le manque de qualification, un manque de liens sociaux, le surendettement, la solitude, des problèmes avec la justice, des problèmes de santé, etc...

Il faut malheureusement constater que souvent les personnes susmentionnées en situation de précarité se retrouvent dans un cercle vicieux caractérisé par une multitude de problèmes à facettes variables.

Selon notre évaluation de la situation, y sont confrontés surtout les familles monoparentales, les familles nombreuses, les personnes isolées, les jeunes et les non-luxembourgeois à revenu faible. Cette situation et la disponibilité très faible en logements sociaux nous permet malheureusement seulement de reloger les ménages dans les situations les plus urgentes selon des critères de priorité objectifs et bien précis et sur décision d'un comité constitué de quatre assistants sociaux.

Pour élargir notre offre en logements nous avons débuté en 2016 notre projet de gestion locative sociale qui consiste à louer des maisons ou appartements à des propriétaires privés afin de les sous-louer à nos clients en attente d'un relogement. Jusqu'en décembre 2016 nous avons ainsi loué 11 logements répartis sur quelques-unes de nos neuf communes.

Notre bilan de cette première année de gestion locative sociale est très positif. Les interventions et problèmes dans nos logements en location sont restés marginaux et la collaboration avec les propriétaires et sous-locataires se basait sur le respect mutuel, le respect des objets loués et l'entente. Ainsi nous n'avons dû procéder à aucun relogement anticipé. Des propriétaires satisfaits ont fait de la publicité pour notre projet auprès de leurs connaissances.

Malgré une bonne collaboration avec toutes nos neuf communes et des entrevues régulières, en 2016 nous n'avons pas su élargir notre parc en logements communaux sociaux qui est resté au nombre de 17. Le SAL continue à offrir un accompagnement des communes dans leurs démarches d'achat, de restauration, de rénovation et de mise à disposition d'immeubles sur leur territoire en tant que logements sociaux et plusieurs projets dans ce sens sont envisagés à partir de 2017.

Nous avons coordonné l'entretien régulier de tous nos logements et effectué des visites à domicile régulières afin de garantir l'occupation des logements en bon père de famille.

En 2016, nous avons à plusieurs reprises modernisé et simplifié les procédures du Service d'Accompagnement et de Logement. Ainsi les démarches pour faire une demande et les conditions d'admission ont été révisées et les critères de sélection redéfinis. Nous avons révisé tous nos contrats et conventions et nous les avons adaptés au cadre légal en vigueur. Nous avons adapté le suivi social lié au logement plus individuellement aux besoins et réalités de chaque ménage-locataire.

Le Service Logement a essayé à plusieurs reprises de résoudre des problèmes liés au logement avant de devoir passer par un relogement vers une de nos propres structures. Nous avons aussi conseillé certains clients et citoyens sur leurs droits et possibilités liés à leur situation de logement. Le SAL s'engage activement, et en étroite collaboration avec d'autres services du domaine, dans la planification et la réalisation de projets ayant comme objectif principal d'offrir des logements à loyer modéré aux familles qui en ont besoin. Dans ce sens nous avons poursuivi notre excellente et étroite coopération avec le service logement de la Ville de Diekirch, géré par M. Strainchamps Charles-Henri.

Notre service est généreusement subventionné par L'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte et a signé des conventions de coopération avec le Ministère de la Famille et le Ministère du Logement.

### **10.1 Objectifs et Conditions (actualisés en 2016)**

La création du Service d'Accompagnement et de Logement est une réaction face à une demande accrue de logements à des prix abordables. Nos services vont bien au-delà d'une simple mise à disposition d'un logement à coût modéré. Nous accompagnons nos clients à travers des périodes difficiles (incapacité de trouver un logement adapté, logement insalubre, déguerpissement, finances instables, difficultés relationnelles, situation familiale précaire etc.) et élaborons ensemble un projet pour le futur. Une condition préalable est la disposition de collaborer avec nos services et la volonté de changer sa situation.

### **10.2 Les objectifs d'une mise à disposition sont les suivants :**

- Accès temporaire à un logement à prix réduit
- Encadrement et accompagnement social
- Acquisition individuelle de compétences nécessaires pour mener une vie autonome
- Réalisation d'un projet de vie individuel
- Elaboration d'un plan financier : épargne – remboursement de dettes
- Réintégration sociale et sécurité matérielle

### **10.3. Les conditions d'admission :**

La personne qui fait la demande doit être domiciliée sur le territoire de compétence de l'Office Social Nordstad: les communes d'Ettelbruck, Diekirch, Erpeldange, Colmar-Berg, Schieren, Bettendorf, Feulen, Mertzig et Bourscheid. Le service demandeur est tenu à assurer l'accompagnement social du client demandeur en cas de relogement par notre service.

Il faut :

- avoir un problème de logement en référence, entre autres, à la typologie européenne de l'exclusion liée au logement.
- disposer d'un revenu faible ou d'un statut d'occupation ne permettant pas de trouver un logement sur le marché immobilier régulier. Seuil de référence : barème de l'allocation de vie chère.
- si la personne est de nationalité étrangère, elle doit résider légalement au Luxembourg depuis au moins 6 mois et disposer d'une carte ou d'un titre de séjour en règle.
- s'engager, le cas échéant, dans un accompagnement et encadrement social adapté et collaborer activement au projet mis en place de commun accord.

Une première sélection sera faite sur base des dossiers.



## 10.4 Nos structures de logements communaux existantes en 2016 :

### 1) Parc locatif "UM SCHILTZENECK"

3 appartements à 35m<sup>2</sup>

5 studios à 18m<sup>2</sup>

### 2) Les maisons "Ennert dem Béichen"

Trois maisons de 45-50 m<sup>2</sup>

### 3) "D'Schréideschhaus"

Deux appartements de 60 et 75 m<sup>2</sup>

### 4) Maison unifamiliale à Colmar-Berg

### 5) Maison à 3 appartements à Bettendorf entre 71 m<sup>2</sup> et 96m<sup>2</sup>

## 10.5 L'année 2016 en chiffres

Le SAL est géré par un comité de gérance composé de 4 assistants sociaux qui se réunit pour prendre des décisions ou effectuer des entretiens avec des clients si besoin.

12 nouvelles admissions avec contrat d'encadrement, 2 relogements vers des logements privés et 2 admissions dans la chambre d'urgence ont été réalisés au courant de l'année.

L'occupation des logements est passée de 3877 nuitées en 2015 à 4116 nuitées en 2016. Un taux d'occupation de 93,72 % a été atteint en 2016 par rapport à 88,51 % en 2015.

Depuis sa création en 2004, la structure de logements a pu satisfaire 109 dossiers (39x hommes, 16x femmes, 39x femmes avec enfants, 1 couple, 6 couples avec enfants et 1 homme avec 1 enfant) sur les 272 demandes traitées sans oublier les 19 admissions dans les chambres d'urgence. A la fin de l'année 2016, 26 sur 28 logements étaient occupés, un des deux autres étant occupé début 2017, l'autre étant en rénovation jusqu'en mai 2017.

La grande majorité des demandes pour un logement ont été introduites par les assistants sociaux de l'OSNOS ou le SAL lui-même. Quelques demandes externes nous sommes parvenues en 2016 par « Liewen Dobaussen », le SPOS LTETT, le SPOS LTA et le SPOS LTHAH.

Le SAL a hébergé en 2016: 5 femmes, 4 hommes, 15 femmes avec enfants et 5 couples avec enfants ainsi que 2 hommes en chambre d'urgence.

## 10.6 Comité de gérance en 2016

Gilles Ramponi (assistant social, coordinateur du SAL)

Joëlle Millmeister (assistante sociale)

Luc Bentz (assistant social)

Josée Zenners (assistante d'hygiène sociale)

### Contact

Service d'Accompagnement et de Logement

40, avenue Salentiny

L-9080 ETTELBRUCK

Tél.: +352 26 81 91 -394

Fax: +352 26 81 91 -390

E-mail: [logement@osnos.lu](mailto:logement@osnos.lu)



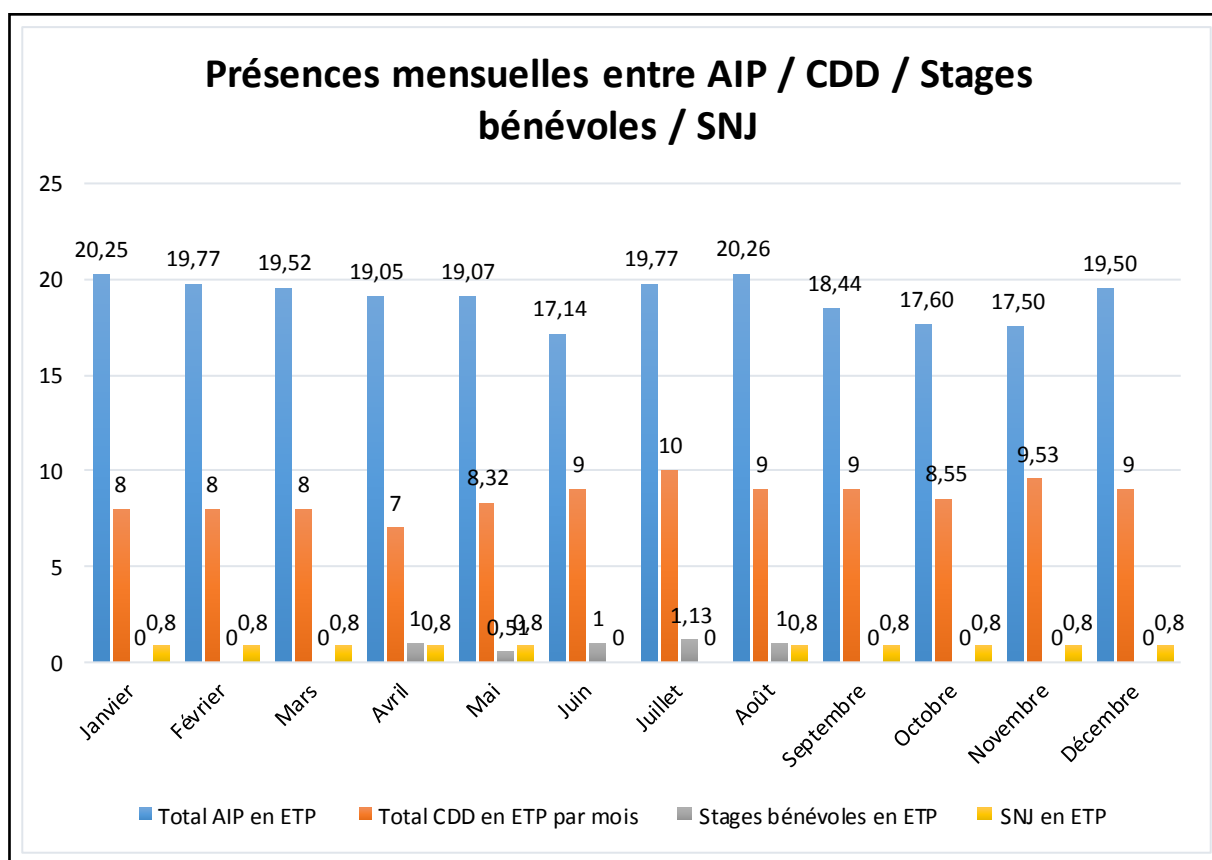
## 11. Le projet Arcade



Le « projet Arcade » se définit comme structure qui assure l'encadrement par le travail et l'accompagnement socio-éducatif d'une équipe d'ouvriers en affectation temporaire conformément aux articles 10 et 12 de la loi modifiée du 29 avril 1999 portant création d'un droit à un revenu minimum garanti (RMG).

Au sein de l'Office social Nordstad, le projet Arcade détient un statut spécifique. Initiée par l'ancien Office social Ettelbruck en 1995, cette structure reste affectée à la Ville d'Ettelbruck.

L'Arcade est un lieu de projet(s) pour les bénéficiaires aux statuts différents qui y sont accueillis. Des projets individuels qui sont une remise à un rythme de travail après une longue pause, un test avant le grand pas vers un patron ou tout simplement une place où on est encadré et où on trouve de l'aide pour pallier à ses problèmes sociaux.



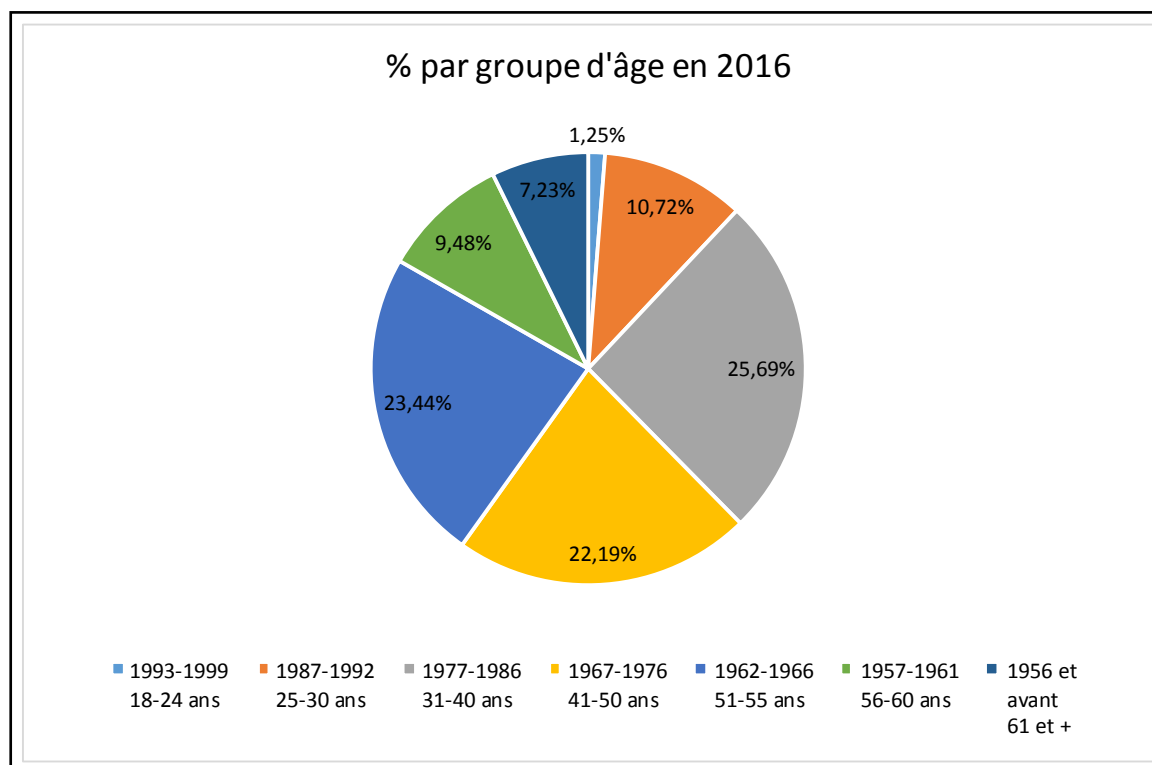
Au cours de l'année 2016, le projet Arcade a permis à 67 personnes (55 hommes et 12 femmes) différentes de trouver une occupation temporaire. La majorité des personnes, en moyenne annuelle 23,67, proviennent du service national d'action sociale (SNAS) avec une convention relative à l'organisation d'une activité d'insertion professionnelle (AIP) dans le cadre du RMG. En 2016, le projet Arcade a engagé 15 personnes différentes sous le statut de CDD avec un contrat allant au maximum jusqu'à deux ans.

Le projet Arcade a également occupé 2 personnes en stage bénévole, leur permettant pendant une période déterminée (maximum 3 mois) de trouver une occupation journalière tout en les soutenant dans leurs démarches vers une situation réglée (embauche, formation ou conditions remplies pour l'obtention du revenu minimum garanti). Deux personnes ont presté, après une semaine d'essai, leur service volontaire d'orientation (SNJ) au sein de la structure.

La présence mensuelle a varié entre 32 (avril, décembre) et 36 (mai, novembre) personnes, avec une moyenne mensuelle de 28,66 ETP. Le maximum de

personnes provenant de l'ADEM (CDD) était en moyenne de 8,75 par mois, celui du SNAS de 23,67 par mois.

En ce qui concerne les groupes d'âges, on constate que la majorité des personnes encadrées en 2016 est représentée par la tranche d'âge de 31 à 40 ans (25,69%), directement suivi par celle de 51 à 55 ans (23,44%) et celle de 41 à 50 ans (22,19%).



## 11.1 La réinsertion

Le projet Arcade tente de donner une chance de réinsertion professionnelle aux personnes qui sont le plus éloignées du premier marché de l'emploi. Les personnes viennent souvent de vivre des moments difficiles, des situations de crise, dans leur vie. L'aspect social et la stabilisation dans la vie quotidienne prime donc souvent sur la réinsertion professionnelle. Il importe au début de régulariser beaucoup de situations familiales, financières, sociales et/ou de logement, sans oublier les diverses dépendances. La plupart du temps, ces gens sont affectés par leur passé. En plus, ils ont été longtemps à l'écart du marché régulier de l'emploi ou bien se présentent sans aucune expérience professionnelle. Dans un premier temps, l'initiative sociale que constitue le projet Arcade leur permet de retrouver un rythme journalier de travail, un encadrement socio-éducatif et par là, une stabilisation de leur situation personnelle.

Vu la situation critique sur le marché de l'emploi, une réinsertion de notre groupe-cible devient de plus en plus compliquée. Ceci vaut aussi bien pour les jeunes (< 25 ans) que pour les personnes d'un certain âge (> 45 ans). Afin de mettre le plus d'atouts du côté de ces demandeurs d'emploi, car tous les acteurs du Projet Arcade restent obligatoirement inscrits auprès de l'ADEM, ils profitent d'un accompagnement socio-éducatif (e.a. réalisation de leur CV et de demandes d'emplois, suivi de leurs assignations) et d'une formation pratique (e.a. manutention des débroussailleuses et scies à moteur, premier secours).

Au cours de l'année 2016, 28 personnes ont quitté la structure. 1 personne est allée au Centre d'Orientation Socio-Professionnel (COSP). 4 personnes ont été engagées par une autre structure (Forum pour l'Emploi) et 4 personnes ont trouvé un travail auprès de patrons privés (CDD). 3 contrats sont venus à terme (2 ans) sans que les bénéficiaires aient trouvé un engagement chez un patron. 1 personne en stage bénévole a dû quitter la structure sans avoir trouvé une nouvelle situation au bout des trois mois de présence. 14 bénéficiaires RMG n'ont pas vu leur convention d'activité d'insertion reconduite, ceci pour diverses raisons (plus aucun droit au RMG -conditions de logement ou de revenus – ou bien pour des absences prolongées et/ou non-excuses).



## 11.2 Les travaux

Les travaux effectués par le projet Arcade sont réalisés au bénéfice de la Ville d'Ettelbruck : entretien d'une partie des espaces verts de la commune (Cités Lopert et Patton, Warken) ou du Syndicat d'initiative (sentiers de promenade, installations de poubelle et de bancs, camping). Il ne faut point oublier le nettoyage régulier des abris-bus ainsi que la distribution des sacs-poubelles bleus à tous les ménages au début de l'année. En hiver, le projet Arcade a également assuré le nettoyage des trottoirs publics à Warken et dans les cités lors des chutes de neige et du gel et a offert, sous la responsabilité de la Commune, un service de déneigement aux personnes âgées de plus de 70 ans. Depuis 2012, le projet Arcade se porte aussi garant de l'entretien et des réparations des bâtiments gérés par l'OSNOS. Mais aussi des travaux de gros œuvre ou de nettoyage sont réalisés pour le compte de la Commune.

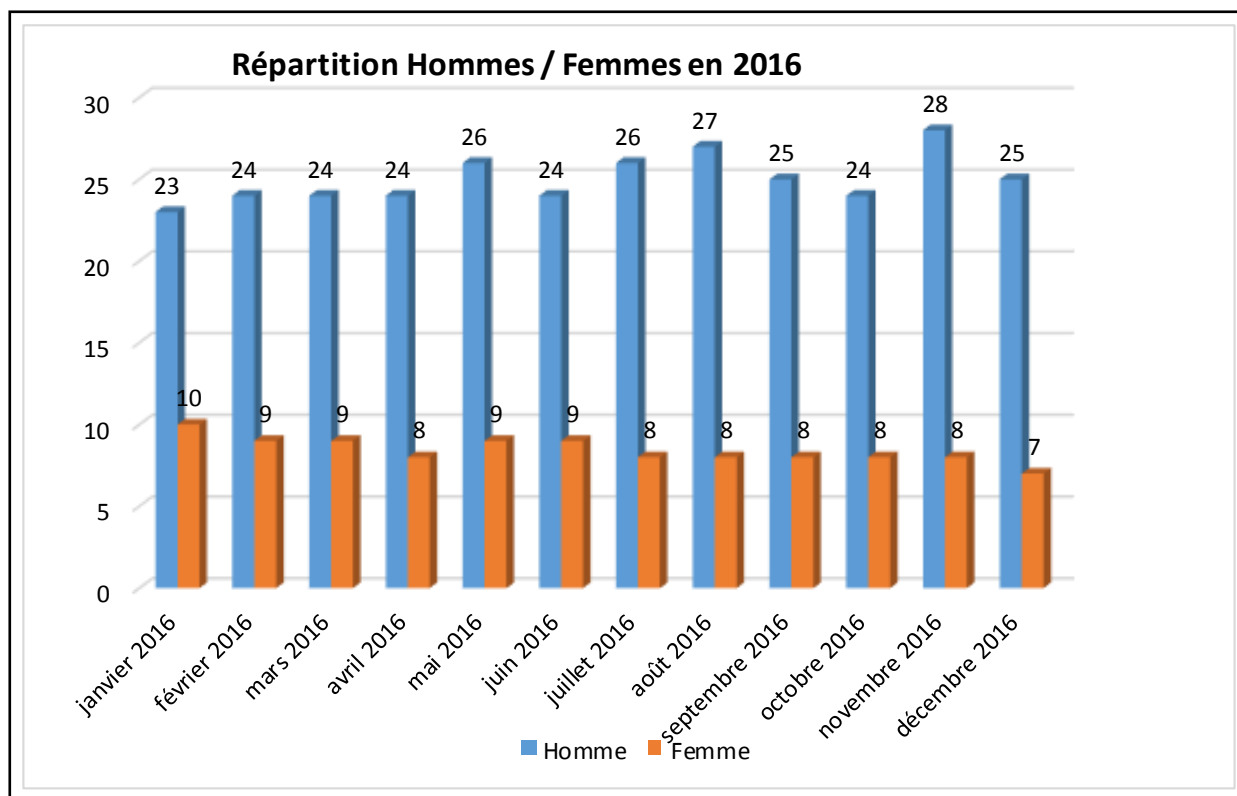


A côté de ces travaux d'utilité publique, le projet Arcade poursuit également ses actions de sensibilisation à la nature avec les écoles préscolaire, primaire et différenciée (plantation de haies et d'arbres, mise en place d'un jardin scolaire et d'un sentier nature, entretien d'une zone naturelle réservée). Depuis l'automne 2013, un projet commun de jardin d'école est mis en place avec une classe de l'école fondamentale et continue à avoir un grand succès. Un autre projet, qui tient beaucoup à cœur aux responsables du projet Arcade, sont les anciens fours à chaux au lieu-dit « Kalleksuewen ». Cet ancien site industriel, un peu oublié, a sensiblement pu être remis en valeur. Une inauguration officielle de la part de la commune d'Ettelbruck est planifiée pour mi-2017.



Dans l'intérêt d'une offre équitable hommes/femmes de places de mise au travail, le projet Arcade a mis en place depuis l'automne 2009 une équipe de nettoyage. Depuis 2010, deux contres-maîtres féminins se partagent un poste de 40 heures par semaine. Cette équipe féminine a trouvé son pied à terre au sous-sol de la Maison sociale. Ici a été aménagé un réfectoire et un lavoir. Ce dernier prend en charge les affaires de l'école fondamentale, du projet Arcade et des logements du « Schiltzeneck ».





Le volet essentiel de cette équipe comprend le nettoyage régulier de tous les autres bâtiments (Maison sociale, projet Arcade, Structure de logements) se trouvant à charge de l'Office social. L'équipe féminine s'occupe également de la préparation des petites collations pour les personnes travaillant au projet Arcade.

## 12. AUTRES ACTIVITÉS

### 12.1 Le repas sur roues

Le service Repas sur roues assure aux bénéficiaires chaque jour la livraison d'un repas chaud et complet à domicile. Les personnes seules ou celles qui ne sont pas à même de cuisiner un repas peuvent en profiter. Ainsi s'établit un sentiment d'indépendance et de confiance par le contact journalier avec le livreur.

Les repas sont préparés dans la cuisine de la Croix-rouge luxembourgeoise à Redange-Attert et mis en boxes isothermes pour livraison à domicile entre 11.30 et 12.30 heures. Une liste des menus proposés pour la semaine à venir est distribuée lors de la livraison du vendredi. Des souhaits individuels, menus régimes ou diabétiques ainsi que des préparations spéciales peuvent être réalisés sur demande.

## 13. La maison sociale

### 13.1 Historique

La commune d'Ettelbruck a souhaité transformer la maison « Wetzels », 40 avenue Salentiny, en 2008, pour y regrouper tous les services de l'Office social. Cette structure qui a adopté au cours des mois de planification et d'organisation le nom de « maison sociale » a eu pour vocation de centraliser tous les partenaires sociaux et une diversité de services ciblés dans un seul immeuble.

Depuis 2009, la maison sociale sert ainsi de lieu d'accueil pour toute personne, qui cherche une aide spécifique ou tout simplement des informations sur les services sociaux de la région.

Avec l'introduction de la loi portant sur l'aide sociale, en date du 01 janvier 2011, la maison sociale a été mise à disposition de l'Office social Nordstad qui a accepté la mission de gestionnaire de l'immeuble.

### 13.2 Le guichet accueil

Une seule entrée/SAS, par le guichet-accueil donne accès au bâtiment, permettant ainsi une première prise d'information rapide et l'appréciation de l'urgence de la situation (accueil physique et/ou téléphonique). Cette façon de procéder permet de donner l'apport d'une aide administrative et d'orienter le client vers son interlocuteur interne ou externe des services concernés, mais aussi, de reconnaître les situations difficiles, d'anticiper les conflits, de gérer les flux et contrôler les mouvements du public dans l'enceinte de la structure.



#### Heures d'ouverture du guichet

Une permanence est assurée tous les jours ouvrables de 8.30-12.00 et 13.30-16.30 et sur rendez-vous.

#### Contact

Téléphone : 26 81 91 379/392  
Télécopieur : 26 81 91 390  
Adresse postale : B.P. 78 L-9001 Ettelbruck  
Site internet : [www.osnos.lu](http://www.osnos.lu)

## 14. Les services présents dans la maison sociale



### Office Social NORDSTAD

Depuis le 1 janvier 2011 l'Office social Nordstad offre des services à toutes les personnes qui résident dans une des 9 communes membres.

L'Office social Nordstad, un établissement public communal sous le contrôle tutélaire de l'Etat et des communes membres en abrégé OsNoS travaille depuis 01.01.2011.

Le siège de l'Office social Nordstad se trouve dans la commune d'Ettelbruck

La population des communes membres au 01.01.2016 : **30 243 habitants**

**Commune de Bettendorf** **2659 habitants**  
(Bettendorf, Gilsdorf et Moestroff)

**Commune de Bourscheid** **1751 habitants**  
(Bourscheid, Dirbach, Goebelsmühle, Kehmen, Lipperscheid, Michelau, Scheidel, Schlindermanderscheid et Welscheid)

**Commune de Colmar- Berg** **2115 habitants**  
(Colmar-Berg et Welsdorf)

**Commune de Diekirch** **6896 habitants**  
(Diekirch)

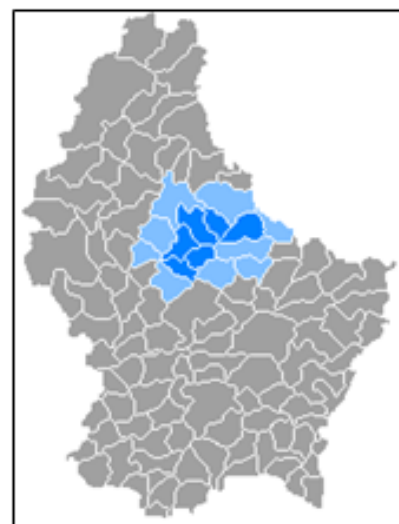
**Commune d'Erpeldang-sur-Sûre** **2396 habitants**  
(Erpeldange/Sûre, Burden et Ingeldorf)

**Commune d'Ettelbruck** **8541 habitants**  
(Ettelbruck, Warken et Grentzingen)

**Commune de Feulen** **1903 habitants**  
(Feulen et Feulenerhecken)

**Commune de Mertzig** **2080 habitants**  
(Mertzig)

**Commune de Schieren** **1902 habitants**  
(Schieren)



### Croix-Rouge "Kleederstuff"



Personnel : **RAUSCH** Joseph

Tél : 2755

e-mail : [vestiaires@croix-rouge.lu](mailto:vestiaires@croix-rouge.lu)

Installé en avril 2000, dans un but de proximité avec la région du Nord et géré par les bénévoles de la section locale, le vestiaire d'Ettelbruck est ouvert chaque 1er et 3e mercredi du mois de 14:00 à 16:00 heures. Il est à disposition des personnes dans le besoin, à revenu modeste, envoyées par les assistant(e)s sociaux(ales) et par le Ministère de la Famille. Les vêtements sont donnés gratuitement. Les vêtements, souliers, jouets, peluches, ... peuvent être déposés pendant les heures d'ouverture du vestiaire.



## Action Locale pour Jeunes



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de l'Éducation nationale  
et de la Formation professionnelle

Personnel :

**GOBLET** Anne  
**STRONCK** Raymond  
**SCHMITZ** Gilles

Tél : 81 86 20  
Tél : 81 08 08  
Tél : 26 87 75 75

[e-mail : alj-ett@education.lu](mailto:alj-ett@education.lu)

Un service pour les jeunes de 15 à 25 ans entre l'école et la vie active du Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse. L'action locale pour jeunes conseille les jeunes qui ont arrêté leurs études, sortent de l'école à la fin de l'obligation scolaire et cherchent des informations sur la vie active et les formations professionnelles et scolaires.

Les jeunes sont aidés à

- S'orienter dans le monde du travail ; établir et réaliser un projet professionnel
- Rechercher une école, un poste d'apprentissage, un emploi ou une mesure d'aide à l'emploi
- Rédiger un CV ou une lettre de motivation
- Préparer un entretien d'embauche
- Contacter d'autres services.

Pour les personnes de > 25 ans : Informations sur les formations professionnelles et continues, la validation des acquis de l'expérience, les possibilités d'emploi.

## La maison du diabète



Personnel :

**POST** Sylvie  
(infirmière spécialisée en éducation du patient diabétique)

Tél : 48 53 61

[e-mail : diabete@pt.lu](mailto:diabete@pt.lu)

L'ALD est une association ouverte à tous ceux qui sont concernés par le diabète.

Afin d'offrir un service d'information et d'éducation structuré et professionnel aux personnes concernées, l'ALD a créé la *Maison du Diabète*, un lieu ouvert à toute personne atteinte de diabète, à son entourage familial, professionnel, scolaire, aux professionnels de santé et à toute personne à la recherche d'informations sur le diabète

Les services de la Maison du Diabète à Ettelbruck fonctionnent uniquement sur rendez-vous les jeudis matins. Ils consistent en un service de consultations individuelles avec conseils personnalisés, mise à disposition de documentation gratuite, échange ou vente de matériel pour diabétiques.

## Pro Familia



Personnel :

**ANTOINE** Baptiste  
**DAMME** Marc

Tél : 51 72 72 31  
Tél : 51 72 72 31

[e-mail : ccmf@profamilia.com](mailto:ccmf@profamilia.com)

La Fondation Pro Familia s'adresse aux enfants et adolescents, personnes seules, couples et familles qui vivent des difficultés relationnelles, conjugales, familiales, parentales ou qui se trouvent dans une situation de détresse psychique et sociale.

Le Centre de Consultation et de Médiation Familiale de la Fondation Pro Familia, présent également à la maison sociale d'Ettelbrück, offre aux adultes, adolescents et enfants des consultations psychologiques (difficultés personnelles, conjugales ou familiales) ainsi que des services de médiation (conflits de couple, séparation, divorce, mésentente familiale). Les consultations ont lieu sur rendez-vous et se déroulent dans un cadre confidentiel.

## Action Familiale et Populaire



Personnel :

**ATANES CASTRO** Martina  
**HEIDERSCHIED** Emma  
**HENTZEN** Mireille  
**KOEUNE** Julie  
**LEONHARD** Nadège  
**RADOONA** Teresa  
**RUSCITTI** Max

Tél: 46 000 41

e-mail : [info@afp-solidarite-famille.lu](mailto:info@afp-solidarite-famille.lu)

AFP-Solidarité-Famille est une association sans but lucratif, qui s'engage activement depuis de nombreuses années à assurer le bien-être et le développement des enfants et de leurs familles au Luxembourg.

Dans nos services de consultation éduco-familiales à Ettelbruck et à Luxembourg, les familles et surtout les enfants et adolescents peuvent profiter de divers soutiens dans des situations, qui nécessitent une aide spécifique à travers du soutien, de l'accompagnement, de consultations éducatives, psychologiques et pédagogiques ou de mesures thérapeutiques.

Nos différentes activités s'étendent de mesures préventives, comme par exemple la gestion de stress pour parents et le service Babysitting, jusqu'à des soins psychothérapeutiques pour enfants ou adolescents, qui doivent faire face à des situations ou des expériences particulièrement difficiles.

## Union Luxembourgeoise des Consommateurs Nouvelle Asbl



Personnel :

**D'ARIA** Giovanni  
**SCHANEN** Romain  
**SCHAUL** Patrick  
**WALISCH** Ben

Tél : 49 60 22 – 1

e-mail : [ulc@pt.lu](mailto:ulc@pt.lu)

L'ULC est une association sans but lucratif qui a pour objet social la protection, la défense, l'information et l'éducation des consommateurs luxembourgeois. En tant qu'organisation représentative, elle représente également les consommateurs auprès des instances publiques et politiques. A côté des cotisations annuelles réglées par les membres adhérents, l'ULC a signé une convention avec l'État luxembourgeois sur base de laquelle elle touche une aide financière annuelle en contrepartie de l'exécution d'un certain nombre de tâches en faveur des consommateurs lui confiées par le Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs.

## Initiativ Rëmschaffen



Initiativ Rëm Schaffen a.s.b.l.

Personnel :

**LAMBERT-THIELEN** Renée

Tél : 81 11 71

e-mail : [ettelbruck@remschaffen.lu](mailto:ettelbruck@remschaffen.lu)

L'Initiative Rëmschaffen conseille et soutient toute personne dans ses démarches vers l'emploi. En se basant sur les ressources et les compétences de ses client(e)s, elle définira ensemble avec l'intéressé(e) une stratégie d'action. Une aide personnalisée à dimension humaine est proposée. L'Initiative Rëmschaffen, association sans but lucratif, offre des consultations individuelles sur rendez-vous, des séminaires et conférences ainsi que des formations qualifiantes pour demandeurs d'emploi inscrits à l'Agence pour le Développement de l'Emploi (ADEM).

## Alcooliques Anonymes



LES ALCOOLIKES ANONYMES® sont une association d'hommes et de femmes qui partagent entre eux leur expérience, leur force et leur espoir dans le but de résoudre leur problème commun et d'aider d'autres alcooliques à se rétablir.

### AL-ANON



Personnel :

**Milly  
Maggy**

Tél. : 621 155 014 / 80 73 96

AL-ANON® est une association de parents et d'amis d'alcooliques qui partagent leur expérience, leur force et leur espoir dans le but de résoudre leur problème commun.

### ACLI et PATRONATO/ACLI



Personnel :

**M. BASSI** Rodolfo

Tél. : 81 28 88

Les Associations Chrétiennes Travailleurs Italiens (ACLI) du Luxembourg, mouvement éducatif et social, oeuvrent de manière autonome afin de favoriser la croissance et le rassemblement des diverses entités sociales et des familles, par la formation, l'action sociale et la promotion des services (PATRONATO/ACLI).

Dans l'assistance et la défense sociale de prévoyance, sanitaire et fiscale, par le biais du patronage A.C.L.I.

Elles organisent de multiples activités inhérentes aux sujets sociaux, à la coopération et au volontariat.

### ACPI (Association pour la gestion de services de coordination de Projets d'Intervention)

## ACPI asbl

Association sans but lucratif

Personnel :

**M. REULAND** Andy

Tél : 26 81 91 334/ 621 221 512

**Mme MICHEL** Linda

Tél : 26 81 91 334/ 621 343 645

**Mme HUBY** Christina

Tél : 26 81 91 334/621 392 606

[e-mail : info@acpi.lu](mailto:info@acpi.lu)

L'ACPI asbl a été constituée en date du 14 juillet 2010 sous la régie de la loi modifiée du 21 avril 1928 sur les associations et les fondations sans but lucratif et regroupe actuellement 13 membres. L'objectif consiste à aboutir à un suivi cohérent des jeunes et de leurs familles, traversant souvent plusieurs instances (éducatives, judiciaires, médicales ou autres), en offrant un projet global de prise en charge où les fonctions et les rôles de chaque intervenant sont clairement définis.

Cette coordination ne vise pas une cumulation d'actions, mais plutôt à trouver une "culture commune" permettant que tous les efforts entrepris aillent dans la même direction et qu'ils soient le mieux adaptés à la situation des jeunes concernés.

Pour l'ACPI, le bien-être de l'enfant ou du jeune adulte est une priorité et l'association veille à ce que leur développement ne soit pas mis en danger.

## CoDA



Personnel : **HAMER Marie-Nicole** Tél : 691 920209

Le mouvement des Dépendants Affectifs Anonymes (CoDA) est une association d'hommes et de femmes qui partagent entre eux leur expérience, leur force et leur espoir pour mieux apprendre à résoudre un problème commun, soit la difficulté à maintenir des relations affectives saines et satisfaisantes. La seule condition pour devenir membre des CoDA consiste à avoir le désir d'établir des relations affectives saines avec soi-même et avec les autres. CoDA ne demande ni cotisation, ni droit d'entrée. Nous subvenons à nos besoins par nos propres contributions.